



# Assistência Fitness

## CONDIÇÕES GERAIS

## CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA FITNESS

### 1. QUADRO RESUMO DE ASSISTÊNCIAS

ASSISTÊNCIA FITNESS		
Serviço	Fato Gerador	Limites
Avaliação Personal	A pedido do Cliente	. Até 01 (um) acionamento por vigência;
Orientações Especializadas para Grupos Específicos		
Indicação de: Academias, Nutricionistas, Restaurantes Naturais, Sites ou Livros sobre Atividades Físicas.		
Orientações sobre Compra de Materiais e Equipamento para Atividade Física em Casa		
Divulgação de Calendários de Eventos relacionados à Área		
Nutrição Desportiva		
Orientações sobre Ergonomia (Posturas)		

### 2. OBJETO E DEFINIÇÕES

Os serviços descritos nestas Condições Gerais da **Assistência Fitness** têm por objetivo dar orientações referente a atividade física e qualidade de vida do Cliente, respeitando-se as condições, limites e exclusões do Serviço previsto nas Condições Gerais.

A solicitação do serviço deverá ser realizada exclusivamente através da Central de Assistência, e o serviço será prestado por profissionais especializados em consultoria de Educação Física.

O serviço consiste em identificar a necessidade relatada pelo Cliente a fim de orientá-lo através dos serviços indicados no item 1, considerando hábitos e necessidades do mesmo.

Para interpretação do presente instrumento consideram-se as definições abaixo:

- Assistência Fitness:** é conjunto de serviços descritos e caracterizados nestas Condições Gerais, nos limites, termos e condições aqui previstos, prestados pela Europ Assistance Brasil, também denominados, neste instrumento, simplesmente “Assistência” ou “Serviço” quando assim referida individualmente; ou “Assistências”.
- Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Clientes, aptos para a requisição dos serviços descritos nestas Condições Gerais.
- Central de Assistência:** é a Central de Assistência Telefônica da **Assistência Fitness**, disponível conforme horário estabelecido para cada Serviço, nestas Condições Gerais, a fim de auxiliar os Clientes quando da solicitação dos Serviços.

- d) **Cliente:** é a pessoa física, com Domicílio permanente no Brasil, indicado pelo Contratante à Europ Assistance Brasil através do Cadastro.
- e) **Condições Gerais:** é o presente instrumento, no qual constam as disposições gerais referentes aos Serviços da **Assistência Fitness**, seus limites e condições.
- f) **Contratante:** Companhia de Seguros Aliança da Bahia
- g) **Disponibilidade da Central de Assistência:** horário disponível pela Central de Assistência para informações ou solicitações dos Serviços previstos nestas Condições Gerais para este canal.
- h) **Disponibilidade dos Prestadores:** horário disponível pelos Prestadores para efetiva prestação da **Assistência Fitness** solicitada.
- i) **Europ Assistance Brasil:** é a pessoa jurídica, Europ Assistance Brasil Serviços de Assistência S/A, com sede na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Juruá, nº 320, Alphaville, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.020.029/0001-06.
- j) **Evento:** Ocorrência de um ato, fato ou uma situação, que dê origem a utilização da **Assistência Fitness** pelo Cliente, conforme condições e limites estabelecidos em cada um dos Serviços da **Assistência Fitness** contratada e descritos nestas Condições Gerais.
- k) **Prestadores:** são pessoas físicas ou jurídicas selecionadas e gerenciadas pela **Assistência Fitness** para prestação dos Serviços definidos nestas Condições Gerais.

### 3. ATENDIMENTO E CONDIÇÕES PARA SOLICITAÇÃO DAS ASSISTÊNCIAS

O Cliente terá direito ao Serviço de **Assistência Fitness** nos estritos termos, condições, prazos e limites estabelecidos nestas Condições Gerais.

Para utilização das Assistências, o Cliente deverá seguir, sempre e antes de ser tomada qualquer providência relativa ao evento, os seguintes procedimentos, sob pena de perder o direito à utilização da Assistência:

- a) Contatar a Central de Assistência e fornecer as informações solicitadas de forma clara, precisa e completa, para a devida identificação do Cliente, confirmação de sua inclusão no Cadastro e análise das condições da Assistência contratada;
- b) Descrever o Evento e o motivo do contato de forma clara e completa para que a Central de Assistência providencie o acionamento da Assistência;
  - Fornecer à Central de Assistência as seguintes informações:
  - Número do Contrato / apólice;
  - Nome completo e número do CPF/MF do Cliente;
  - Informações adicionais relacionadas ao tipo do Evento, para fins de prestação dos Serviços.

- c) Seguir as instruções da Central de Assistência e fornecer, as informações e o envio de documentos necessários à prestação da Assistência.
- d) Após o fornecimento pelo Cliente das informações acima descritas, a Central de Assistência procederá com o acionamento devido.

A Central de Assistência somente procederá o acionamento se o Cliente atender às condições estabelecidas no presente instrumento, especialmente as descritas no item abaixo.

Para que o Cliente esteja apto à utilização da **Assistência Fitness**, deverão ser observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Estar o contrato firmado entre Contratante e Cliente vigente na data da solicitação;
- b) O Cliente deverá constar do Cadastro ou, ainda, sua inclusão no Cadastro deverá ser confirmada pela Contratante.

Caso se verifique que as informações e declarações transmitidas pelo Cliente são, de qualquer forma, inconsistentes, falhas, falsas ou inverídicas e/ou decorram de má-fé, perderá o Cliente direito à Assistência e ficará, o Contratante, obrigado ao reembolso dos valores eventualmente despendidos com a utilização indevida da **Assistência Fitness**.

O Cliente será responsável pela integridade dos documentos apresentados e informações repassadas à Central de Assistência, sendo também de sua responsabilidade aceitar ou não a orientação passada pelo profissional ou Prestador, caso o contato com este ocorra diretamente.

Os serviços decorrentes da **Assistência Fitness** consistem em obrigação de meio, de modo que a Europ Assistance Brasil ou os Prestadores não se responsabilizam, em nenhuma hipótese, pelo eventual sucesso ou insucesso da orientação aos Clientes dos Serviços prestados em razão deste instrumento.

#### 4. DESCRIÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Na execução dos Serviços previstos no produto de Assistência contratado serão observados os limites de quantidade, território, canais de acionamento e nestas Condições Gerais, bem como somente serão executados os Serviços cujo Evento e acionamento tenham ocorrido durante o prazo de vigência da **Assistência Fitness**.

Todos os serviços previstos na **Assistência Fitness** devem ser previamente solicitados à Central de Assistência, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos. Eventuais providências tomadas pelo Cliente sem participação ou autorização prévia da Central de Assistência são de exclusiva responsabilidade do Cliente.

Caso ocorram quaisquer intercorrências, imprevistos e/ou novos fatos, que afetem ou possam afetar a execução Assistência acionada, o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Assistência para as providências cabíveis.

A **Assistência Fitness**, na condição de mera intermediária no encaminhamento do caso ao profissional, equipe ou instituição pertinentes, e organizadora dos serviços de assistência, não se responsabiliza sob quaisquer circunstâncias:

- a) Pelas opiniões emitidas pelo(s) profissionais (is) indicados;
- b) Pelo atendimento integral das expectativas do Cliente quanto ao teor da orientação recebida pelo (s) profissional (is).

Para os serviços apresentados, o horário de funcionamento estabelecido é:

- Disponibilidade da Central de Assistência: 24 (vinte e quatro) horas;
- Disponibilidade da Prestação do Serviço: segunda a sexta-feira das 09:00 as 18:00 horas – exceto feriados.

Para todos os serviços apresentados e após coleta das devidas informações, o prazo para retorno da Assistência Fitness é de até 03 (três) dias úteis.

A **Assistência Fitness** será prestada até o limite do plano contratado (conforme item 1 destas Condições Gerais).

## 5. OS SERVIÇOS

### 5.1. AVALIAÇÃO PERSONAL

O serviço de **Assistência Fitness** tem por objetivo orientar e esclarecer as dúvidas sobre programas de atividades físicas tanto para iniciantes como para praticantes, assim como incentivar a prática consciente de exercícios e adequá-los a rotina do beneficiário, proporcionando a busca de bem-estar.

O serviço Avaliação Personal, são atividades direcionadas às características pessoais do usuário. Como:

- Breve avaliação do condicionamento físico.
- Sugestões para início da prática de atividades físicas e combate ao sedentarismo.
- Orientações sobre melhores práticas, riscos e cuidados com a saúde.

Após acionar a **Assistência Fitness** e confirmar os dados pessoais do usuário, será encaminhado, via e-mail, um formulário com algumas questões básicas com a finalidade de buscar informações sobre o usuário. Como por exemplo: se o usuário possui alguma dificuldade motora, se já pratica atividades físicas, principais dúvidas ou necessidades.

## 5.2. ORIENTAÇÕES ESPECIALIZADAS PARA GRUPOS ESPECÍFICOS

Se solicitado pelo Cliente, a **Assistência Fitness** poderá fornecer orientações e indicações de programas de atividades de acordo com a necessidade de cada cliente (gestantes, adolescentes, crianças, idosos, portadores de necessidades especiais, atletas).

## 5.3. INDICAÇÃO DE ACADEMIAS, NUTRICIONISTAS, RESTAURANTES SAUDÁVEIS E LEITURAS SOBRE ATIVIDADES FÍSICAS

Se solicitado pelo Cliente à **Assistência Fitness**, poderá fazer indicações conforme abaixo:

- Indicação de sites e bibliografias relacionados às práticas físicas ou determinado esporte;
- Indicação de academias na região escolhida pelo cliente;
- Indicação de profissionais em nutrição;
- Indicação de restaurantes saudáveis na região escolhida pelo cliente.

## 5.4. ORIENTAÇÕES SOBRE COMPRA DE MATERIAIS E EQUIPAMENTO PARA ATIVIDADE FÍSICA EM CASA

Se solicitado pelo Cliente, a **Assistência Fitness** poderá fazer indicações sobre a compra de materiais e equipamentos adequados a cada atividade e necessidade para realizar em casa.

## 5.5. DIVULGAÇÃO DE CALENDÁRIO DE EVENTOS RELACIONADOS A ÁREA

Se solicitado pelo cliente, a **Assistência Fitness** disponibilizará, via e-mail, o Calendário com as principais atividades relacionadas à prática de atividades físicas, como corridas, caminhadas, ciclismo, palestras e outros.

## 5.6. NUTRIÇÃO DESPORTIVA

Se solicitado pelo Cliente, a **Assistência Fitness** poderá fornecer orientações sobre alimentos para aumentar o desempenho e performance do atleta, bem como, esclarecer dúvidas com relação a suplementos para quem realiza atividade física.

## 5.7. ORIENTAÇÕES SOBRE ERGONOMIA (POSTURAS)

Se solicitado pelo Cliente, a **Assistência Fitness** poderá fornecer dicas de posturas e exercícios de alongamento durante o trabalho, atividades físicas e outras atividades do dia a dia afim de prevenir lesões como, tendinite, bursite, lombalgia, cervicalgia, artrose, artrite, osteoporose e outras.

## 6. LIMITE DE DURAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

O prazo de vigência da **Assistência Fitness** vigorará pelo prazo em que o vínculo contratual entre o Cliente e o Contratante vigorar.

Em complemento ao disposto no item acima, a Assistência será considerada cancelada de pleno direito, independente de notificação prévia ao Cliente:

- a) Na data em que cessar, independentemente do motivo, o vínculo contratual do Cliente com o Contratante que tiver concedido o direito à utilização dos Serviços;
- b) Quando atingidos quaisquer dos limites estabelecidos nestas Condições Gerais;
- c) Quando houver o Cliente prestado informações ou encaminhado documentos inconsistentes, falhos, falsos ou inverídicos e/ou provenientes de má-fé;
- d) Quando o Cliente praticar atos ilícitos e contrários à lei.

O Contratante se responsabilizará por eventuais reclamações dos Clientes, de qualquer natureza, nos casos de suspensão ou término dos serviços relacionados à **Assistência Fitness**, em decorrência das hipóteses acima indicadas.

## 7. LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

O Serviço será prestado exclusivamente em território Brasileiro e não está previsto qualquer atendimento presencial, sendo, portanto, este prestado exclusivamente através da Central de Assistência e via e-mail.

## 8. EXCLUSÕES

**ESTÃO EXCLUÍDOS DO ESCOPO DOS SERVIÇOS LISTADOS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS:**

**EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO QUE NÃO ESTEJA RELACIONADO AO ESCOPO DAS ASSISTÊNCIAS PREVISTAS NESTAS CONDIÇÕES GERAIS;**

**EXECUÇÃO DE QUALQUER SERVIÇO PREVISTO NESTA ASSISTÊNCIA SEM O RECEBIMENTO PRÉVIO DO DOCUMENTO DE AVALIAÇÃO: ATESTADO MÉDICO, ASSINADO E DATADO, COM LIBERAÇÃO PARA A PRÁTICA DE EXERCÍCIOS FÍSICOS.**

**INDICAÇÃO DE EXERCÍCIOS E ORIENTAÇÃO FÍSICA PARA CONDIÇÕES CLÍNICA ESPECÍFICAS, COMO, EXEMPLIFICATIVAMENTE: DIABETES; HIPERTENSÃO; DISLIPIDEMIA/ COLESTEROLEMIA E/OU HIPERTRIGLICERIDEMIA; CARDIOPATIAS E/OU DISTÚRBIOS METABÓLICOS E/OU GASTROINTESTINAIS.**

**A EUROP ASSISTANCE RESERVA-SE AO DIREITO DE SE DESOBRIGAR À PRESTAÇÃO DE QUALQUER DOS SERVIÇOS DESCRITOS NOS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES, OU A CUMPRIR DEMAIS OBRIGAÇÕES CORRELATAS, CASO ENTENDA, SOB SUA PRÓPRIA DISCRICIONARIEDADE, QUE TAL SITUAÇÃO TEM O**

**POTENCIAL DE A EXPOR A QUALQUER SANÇÃO, PROIBIÇÃO OU RESTRIÇÃO SOB AS RESOLUÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS OU SOB SANÇÕES, LEIS OU REGULAÇÕES DE SANÇÕES ECONÔMICAS OU COMERCIAIS DA UNIÃO EUROPEIA OU DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA.**

**PARA OUTRAS INFORMAÇÕES, POR FAVOR, CONSULTE OS WEBSITES ABAIXO:**

PROGRAMA DE SANÇÕES NORTE-AMERICANO – OFAC SANCTIONS PROGRAMS:	<a href="https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information">https://home.treasury.gov/policy-issues/office-of-foreign-assets-control-sanctions-programs-and-information</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA	<a href="https://www.sanctionsmap.eu/#/main">https://www.sanctionsmap.eu/#/main</a>
PROGRAMA DE SANÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS:	<a href="https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information">https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information</a>

## 9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Qualquer reclamação no que se refere à prestação de serviços da **Assistência Fitness** deverá ser feita dentro do prazo de 90 (noventa) dias, a contar da ocorrência do evento gerador da reclamação.

A **Assistência Fitness** atenderá às solicitações do Cliente relacionadas aos Serviços do produto desde que possíveis e que não atentem contra a ética, a moral e a legislação local.

A **Assistência Fitness** não se responsabiliza por instruções e/ou solicitações que não tenham sido via Central de Assistência ou que tenha sido solicitada diretamente ou indiretamente pelo Cliente ao prestador, estabelecimento fornecedor ou profissional, tais como, antecipação, extensão ou realização do serviço.

A **Assistência Fitness** não se responsabiliza pela veracidade das informações e dados enviados pelo Cliente a Central de Atendimento.

A **Assistência Fitness** se reserva o direito, baseando-se nas exclusões indicadas no item 8 dessas Condições Gerais, de recusar, suspender ou encerrar os serviços em um pedido, a qualquer tempo e não será responsável por quaisquer consequências. Se um pedido for recusado, o atendente o alertará e se empenhará para oferecer uma alternativa.

Caso haja o contato direto entre o prestador e o Cliente, a **Assistência Fitness** não é responsável pelo não cumprimento das obrigações de quaisquer prestadores junto ao Cliente.